Opération de rénovations de logement social « Les Collines » à Marseille : accompagner les habitants dans leur gestion de l'eau et de l'énergie

Résumé : Dans le cadre de plusieurs projets en partenariat avec des bailleurs sociaux, Ecopolénergie a développé une méthode d'intervention pour apporter aux habitants les savoir-faire nécessaires à la prise en main de leur logement rénové, et donc de permettre une réelle maîtrise des consommations d'eau et d'énergie.

AUTEUR

Aurélien Breuil

Chargé de projet énergie et habitat

Aurelien.breuil @ecopolenergie.com

Fiche rédigée par :
Virginie Vieri

PROGRAMME

Démarrage : Depuis 2011

Lieu de réalisation : Marseille, Vitrolles

Budget : N/C

ORGANISME

Association Ecopolénergie

Maison Pesquier, Quartier le Pesquier, RD 58

13120 Gardanne

http://www.ecopolenergie.com

Salariés : 9

Bénévoles : 5

Adhérents : 40

COMITÉ DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : *mardi 08 juillet 2014*

Solution(s) : ***Précarité énergétique***

Opérateur(s) : *Association, ONG*

Pays : *France, Provence-Alpes-Côte d'Azur*

Bénéficiaires : *Population urbaine*

Envergure du programme : *Locale*

Domaine(s) : *Participation citoyenne, Logement, Énergie, Éducation, Formation*

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La méthode développée depuis 2011 s'inscrit dans le cadre de l'opération de rénovation « Les collines » engagée à Marseille par le groupe LOGIREM en partenariat avec Ecopolénergie.
L'action d'Ecopolénergie consiste à accompagner des locataires du parc social dans leur gestion des consommations d'eau et d'énergie, par l'appropriation du mode d'emploi du logement, et la sensibilisation aux gestes et équipements économes.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Rendre autonome le personnel de terrain pour un meilleur accompagnement des locataires en matière de consommation d'eau et d'énergie, et l'acquisition de comportements économes
- Accompagner pendant la durée du projet les locataires sur la gestion des équipements et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie

ACTIONS MISES EN OEUVRE

1/ Sensibilisation et accompagnement des locataires
• Enquête sur les usages de l'eau et de l'énergie + relevé des consommations et suivi des consommations d'eau et d'énergie (avant / après travaux). Enquêtes réalisées auprès d'un échantillon de 10 locataires par l'animateur énergie de l'association (soit 10% de l'ensemble des logements : 102 logements dont 5 vacants).
• Organisation d'ateliers thématiques saisonniers : 4 ateliers avec une dizaine de participants en moyenne, sur l'ensemble des ateliers 35 personnes.
• Animation d'une exposition interactive sur les économies d'eau et d'énergie dans un local témoin
• Diffusion de lettres d'informations saisonnières remises avec les quittances
• Edition d'un guide pratique du logement pour présenter les différents équipements installés dans le logement, leur utilité, le meilleur usage qui peut en être fait.
2/ Travail partenarial avec les structures du quartier :
• Organisation d'ateliers collectifs de formation sur la maîtrise de l'eau et l'énergie avec visite de l'exposition interactive, animés par des agents du bailleur social, animateurs de centres sociaux, amicale des locataires.
• Formations spécifiques pour les agents du bailleur sur la gestion des charges d'eau et d'énergie en habitat social.
• Accompagnement des structures dans le montage d'actions en direction de leur public (mise à disposition d'outils pédagogiques, d'animateurs ou de techniciens de l'association…).

RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En moyenne, les consommations moyennes d'énergie par logement diminuent de 19% après l'action conjointe des travaux et de l'accompagnement (sur 10 logements)
Témoignages de locataires :
« L'exposition dans le logement témoin était bien car elle a permis d'apprendre des gestes simples à faire chez nous ; […] », « Avec la conseillère d'Ecopolenergie, j'ai pu changer mon abonnement électrique pour l'adapter à mes nouveaux besoins. », « Ça nous a permis d'avoir des renseignements désintéressés et assez techniques comme l'utilisation et le réglage de la chaudière.»

ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Les méthodes participatives mises en œuvre dans ce projet ont permis la mobilisation et la concertation de tous les acteurs de la résidence : les locataires et les agents du bailleur autour du projet.
Mise en œuvre de moyens complémentaires pour toucher le plus de locataires possibles : ateliers, formations, exposition, visites à domicile…

PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Groupe Logirem, Fondation Logirem, Fondation de France, ESH (entreprises sociales de l'Habitat).
Associations amicale des locataires.

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :
- Manque d'impact des permanences à l'exposition, difficulté à mobilier les habitants « en grand nombre », au-delà d'un groupe de référents impliqués. Il aurait été préférable d'utiliser ce temps de permanence pour se rendre à domicile et accompagner les habitants dans le réglage des équipements ou la modification de leurs contrats d'approvisionnement gaz/électricité.
- Pour le suivi individuel des locataires : difficulté à disposer d'un échantillon de locataires réellement représentatif de la résidence, ce qui empêche l'extrapolation des résultats individuels.
- Pas d'évaluation quantitative propre à l'accompagnement d'Ecopolénergie, car seul l'impact conjoint travaux + accompagnement peut être évalué, ceux-ci étant concomitants.
- Le passage de l'électricité au gaz pour les premiers locataires ayant reçu les travaux ne s'est pas fait dans les meilleures dispositions. Les locataires n'ont pas reçu toutes les informations liées aux conditions de souscription d'un nouveau contrat gaz et beaucoup ont été victimes d'offres commerciales peu avantageuses. Il est primordial d'assurer l'information avant la mise en œuvre de certains process.

- Une faible implication de la part des agents de terrain a rendu difficile la diffusion d'informations en direction des locataires et un rôle de relais non assuré qui pénalisera la pérennité des messages à diffuser.

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :
Mise en place d'ateliers thématiques plus réguliers pour répondre aux besoins d'information des locataires (par exemple : comment lire une facture ? comment changer de contrat d'énergie ?....

Ce qui a bien fonctionné
- Une chargée de projet Energie & Habitat (salariée Ecopolénergie) a travaillé sur le livret mode d'emploi du logement en collaboration avec une infographiste et un illustrateur (bénévole Ecopolénergie) pour réaliser le livret et le soumettre au comité de relecture (composés d'agents Logirem, de locataires et du personnel Ecopolénergie).

- Les permanences et ateliers thématiques ont été organisés et animés par la chargée de projet Energie & Habitat. Cet espace-temps lui a permis de recueillir les dysfonctionnements constatés par certains locataires lors des travaux et de les faire remonter au chargé d'opérations de Logirem.

- Des lettres d'information créées par Ecopolénergie, relues par le chargé d'opération ou le chargé de développement durable, puis transmis à l'agence pour un boîtage aux locataires avec leurs quittances de charges.

- Un chargé de projet Energie & Habitat a réalisé l'analyse et le suivi des consommations globales et individuelles d'eau et d'énergie (visites à domicile, bilans personnalisés) en appui avec un économe de flux (salarié Ecopolenergie). Le recueil des données comptables du bailleur (factures d'électricité, régularisation de charges, etc…) a nécessité un travail étroit avec les services comptables de ce dernier. Le travail de relecture des 3 rapports d'évaluations avec le chargé de développement durable du bailleur a permis de les enrichir et de fournir une interprétation de certains résultats.

Améliorations futures possibles :
La mise en place d'une évaluation des consommations avant travaux. Un accompagnement en amont des travaux pour conseiller sur l'emplacement des équipements (placement de la chaudière, du thermostat…).

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :
Cet accompagnement de proximité apporte des réponses pertinentes :
- aux difficultés à atteindre les niveaux règlementaires de performance énergétiques (label BBC),
- aux besoins de retours d'expériences des acteurs sur les consommations réelles d'un bâtiment après réhabilitation énergétique,
- aux besoins croissants des locataires de réduire et d'optimiser leurs consommations d'eau et d'énergie face à l'augmentation des coûts qui vient impacter leur budget et renforcer les situations de précarité,
- aux questions d'optimisation de la gestion des flux d'une résidence (et notamment les contrats de fourniture d'électricité et gaz),
- au souhait des bailleurs de monter en compétence leurs équipes (de terrain comme administratives) sur la thématique eau/énergie.

Les facteurs de réussite :
- Une participation forte des agents du bailleur
- -L'existence d'une association de locataires très impliquée
- La mise en place d'actions qui impliquent les locataires

- La très forte mobilisation de l'amicale des locataires (repérage de ménages pour l'évaluation, aide à l'organisation de l'inauguration du logement témoin, diffusion d'informations écrites et orales en continu sur le projet en direction des locataires, participation au comité de relecture du livret mode d'emploi) et leur intérêt pour le projet. Nos contacts réguliers permettent progressivement de leur apporter des compétences sur la maîtrise des charges.

- Par sa présence sur le terrain, notamment dans l'appartement qui a fait l'objet des mêmes travaux que les occupants, Ecopolénergie a facilité la qualité de réception des travaux.

Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :
Sur la base d'études sociologiques sur les comportements et le passage à l'acte liés aux usages de l'énergie, comment s'approprier ces analyses ? Comment objectiver les observations ? Comment transcrire ces études en méthodologie d'actions ?

POUR EN SAVOIR PLUS

http://www.ecopolenergie.com/precarite-energetique.html

*Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », **Journal RESOLIS**, vol. e-page.*